

French Army – Family Psychological and Social Support

LCL G. BOUILLAUD

French Army Staff, Quality Of Life
Etat-Major de l'armée de Terre, Bureau condition du personnel
14 rue Saint-Dominique
00453 Armées
FRANCE

The French Army is permanently engaged on different theatres of operations. Our units are regularly projected and the professionalism of our soldiers is recognised.

But it is important that their close relatives, confronted with the absence of a loved one, are supported within our units and backed up when they wish so.

As of 1996, the French Army created the recruitment retraining and quality of life departments (BRRCP), which constitute a proximity support for the families.

The Army currently wants to improve the efficiency of the set up by developing the aid to parents and couples. Indeed, in order to meet the expectations of the families, it bases its reflection on three inquiries carried out during the year 2005:

- The consequences of missions outside the national territory on the families (ARIA);
- The expectations of Army personnel in terms of social allowances (EMAT/CRH) (Army Staff/Quality of life);
- The aid to the families of military personnel in operations outside the national territory (EMAT/CRH).

This support set up comes within the scope of an approach aimed at establishing a contract between the institution, the military and his/her family. The objective of the command is to define the nature of the provided support and to be able to carry out its engagement.

This moral and formal contract will result in a still more solid relation based on confidence and on a cohesion spirit.

Thus, the Army Staff/Quality of life is carrying out a reflection on the organisation of the accompaniment and the psychological and social support of the families of the military personnel when in operations outside the national territory and in short duration missions.

The psychological and social support proposed to the families of military personnel deployed outside the national territory and in short duration missions participates in the operational capability and remains a priority of the military condition, fully assumed by the command and under the responsibility of the commanding officers.

Indeed, the military must go to the theatre of operations knowing that his/her family will be assisted, if needed, by the military institution.

Bouillaud, G. (2006) French Army – Family Psychological and Social Support. In *Human Dimensions in Military Operations – Military Leaders' Strategies for Addressing Stress and Psychological Support* (pp. 21E-1 – 21E-8). Meeting Proceedings RTO-MP-HFM-134, Paper 21E. Neuilly-sur-Seine, France: RTO. Available from: <http://www.rto.nato.int/abstracts.asp>.

Report Documentation Page				Form Approved OMB No. 0704-0188	
Public reporting burden for the collection of information is estimated to average 1 hour per response, including the time for reviewing instructions, searching existing data sources, gathering and maintaining the data needed, and completing and reviewing the collection of information. Send comments regarding this burden estimate or any other aspect of this collection of information, including suggestions for reducing this burden, to Washington Headquarters Services, Directorate for Information Operations and Reports, 1215 Jefferson Davis Highway, Suite 1204, Arlington VA 22202-4302. Respondents should be aware that notwithstanding any other provision of law, no person shall be subject to a penalty for failing to comply with a collection of information if it does not display a currently valid OMB control number.					
1. REPORT DATE 01 APR 2006		2. REPORT TYPE N/A		3. DATES COVERED -	
4. TITLE AND SUBTITLE French Army Family Psychological and Social Support				5a. CONTRACT NUMBER	
				5b. GRANT NUMBER	
				5c. PROGRAM ELEMENT NUMBER	
6. AUTHOR(S)				5d. PROJECT NUMBER	
				5e. TASK NUMBER	
				5f. WORK UNIT NUMBER	
7. PERFORMING ORGANIZATION NAME(S) AND ADDRESS(ES) French Army Staff, Quality Of Life Etat-Major de l'armée de Terre, Bureau condition du personnel 14 rue Saint-Dominique 00453 Armées FRANCE				8. PERFORMING ORGANIZATION REPORT NUMBER	
9. SPONSORING/MONITORING AGENCY NAME(S) AND ADDRESS(ES)				10. SPONSOR/MONITOR'S ACRONYM(S)	
				11. SPONSOR/MONITOR'S REPORT NUMBER(S)	
12. DISTRIBUTION/AVAILABILITY STATEMENT Approved for public release, distribution unlimited					
13. SUPPLEMENTARY NOTES See also ADM001955.					
14. ABSTRACT					
15. SUBJECT TERMS					
16. SECURITY CLASSIFICATION OF:			17. LIMITATION OF ABSTRACT UU	18. NUMBER OF PAGES 16	19a. NAME OF RESPONSIBLE PERSON
a. REPORT unclassified	b. ABSTRACT unclassified	c. THIS PAGE unclassified			

In order to meet the expectations regularly expressed by the families, the Army is developing the aid provided to parents and couples and complementing the existing set up.

The support likely to be provided to the families before, during and after the mission encompasses the following domains:

- moral support (command, presidents of category, chaplain, associations);
- social accompaniment (social worker);
- administrative assistance (assistance to the families: recruitment retraining quality of life, human resources director, adviser for legal affairs);
- information/communication to the families (assistance cell for the families, chief of Training);
- psychological support, assistance to parents and couples (social workers, doctors, human environment officers).

Thus, the BRRCP and its assistance cell for the families (CAF) are the hub which ensures the synergy of a professionalised support set up based on the mutual aid and solidarity tradition within the Army.

1 PREPARING THE FAMILY FOR THE DEPARTURE

1.1 Organisation of information sessions about the mission

These information sessions are imperative and are aimed at presenting the mission and the life conditions in the theatre (presentation of the site, the mission and its duration, the living environment, the working tempo, the communication possibilities) in order to reassure the families and thus at meeting a wish expressed by the families in various inquiries.

The military himself is a major actor of the set up because he communicates with his family.

They also make it possible to prepare, with the “rear base”, the administrative support of the families:

- By listing with them the important documents to have such as the official family record book, passport, identity card, powers of attorney over bank accounts, medical file (social security, insurance company), insurance policies (home, car), tax declarations;
- By checking the filiations, the telephone numbers (both at home and cell phones) the address of the place of residence, the temporary address of the spouse, the e-mail;
- By presenting the support mission of the legal affairs adviser of the BRRCP and of all the concerned actors in the rear base;
- By reminding that it may be advisable to inform the teachers of the departure of the military to enable them to better understand and manage possible changes in the behaviour of the children at school;
- By giving information in terms of insurance, especially on contracts being compatible with the risks of a mission (whole life and disablement insurance). Indeed, it is necessary that the military measure the risks and protect themselves against them while preserving the interests of their family, being aware that the responsibility of the State (medical and social protection) mainly depends on the status of the couple.

Individual departures:

The Assistance cell for the families will make sure that the military follows all the steps prior to any mission (treasurer, human resources director, Assistance cell for the families, social worker, legal cell,

president of category) and that his/her family is regularly contacted and invited to the social and cultural activities during the entire mission. Moreover, it would be desirable to “provoke” a visit of the family at the BRRC before the military leaves.

1.2 Intervention and role of the social worker (ASS)

- An updated list of the personnel deployed in operations outside the national territory or short duration missions is systematically communicated to the social worker and the latter is informed on the individual departures.

The social worker contacts the spouse, parents or any other persons designated by the military by letter, by phone or on the occasion of a collective information session.

- The ASS is qualified to carry out collective and individual social actions in order to improve the living conditions of the families through a general approach based on social accompaniment.

Listening to the families and being available for them, the social worker also proposes the specific orientations and advice for a given situation. This person works in close collaboration with the various actors taking part in the social environment of the unit, respecting of course the professional secrecy.

The social worker works both for the personnel and their family; and is therefore at the latter's disposal, if they agree, before and during the mission of the personnel, then when he comes back.

He receives, informs, supports and accompanies the families, in case of social, family, financial and psychological difficulties.

He carries out or participates in collective information or prevention actions of any type proposed to the families.

Due to his/her training, the social worker is the privileged interlocutor of the CAF's commander in terms of information, orientation or organisation of the collective actions related to the parents or couple.

1.3 Developing a documentation adapted to the garrison and the mission.

The documentation to be given to the families includes all the names, addresses and phone numbers of the actors or organisations likely to facilitate their daily life.

- “Family guide of the soldier deployed in operation outside the national territory”: this leaflet must be adapted by the units depending on their specificities and it must include the useful addresses and phone numbers of the regiment (ASS and social echelon, chaplain, privileged point of contact at the CAF, unit of the spouse, duty officer, administrative services, legal affairs, medical service, doctor, Human Environment Officer (OEH), president of category, interlocutor at the Military Health Service and health insurance.)

This leaflet which provides information and advice to organise the family life during the mission will be sent with a letter from the commanding officer to the spouse, and for the personnel who are single, to the person of their choice.

- Information on the “local life”

A comprehensive documentation is usually developed in the local newspapers (free of charge). The CAF will have this documentation available for the families. They include administrative, legal, fiscal advice, addresses and phone numbers of the concerned organisations and addresses of child-minding structures (at usual and unusual hours) or those of neighbourhood craftsmen for repairing works.

2 INFORM AND COMMUNICATE DURING THE MISSION

Recent events have shown that it is of paramount importance to protect the families against the harmful effects of information spread without hindsight by the media.

The communication effort with the families must be based on regularity and reciprocity in order on the one hand to strengthen the link of confidence between the military institution and the family and, on the other hand, to enhance clear and serene exchanges which would not be over dramatised.

2.1 Create the conditions for privileged communication

The following actions enhance communication meeting the expectations of the military's family.

- ***Information sessions on the mission with the commanding officer:***

Information and questions and answers sessions will be organised during the mission in order to defuse the possible anxiety of the families. They will describe the conditions of the mission.

- ***Set up of a “freefone number” available to the families:***

Activated in case of crisis after prior contact with the DiCOD (Defence public relations organisation), this number enables the families to rapidly obtain checked information or to be oriented toward the most adapted personnel to obtain help.

- ***Set up of an answering service:***

The answering service spreads information recorded by the Human Environment Officer (OEH) of the theatre on the daily life of the military.

The feeling of absence is thus lessened.

- ***Dissemination of newspapers, videos, photos on a website*** identified by the families, abiding by the law on privacy.

- ***Awareness of the personnel and his/her family of the importance of their personal communication: internet, phone calls, letters.***

The distance intensifies the emotional aspect of exchanges. It is therefore important that the personnel and his/her family are aware of the importance to maintain a harmonious communication and not to minimise the importance of the epistolary correspondence, in complement to the modern communication means.

2.2 Watch the impact on the families of possible information spread by the media in order to correct, readjust or complement them if necessary.

The Assistance cell for the families will particularly focus its attention on the reports (TV, radio and press) related to the mission and will provide acknowledged information when necessary in order to avoid that unfounded rumours circulate, be amplified and induce a tense and suspicious atmosphere within the military community.

The aim is that the family be completely confident in the military institution for the quality and credibility of the information it provides.

3 MAINTAINING THE SOCIAL LINK

Activities for the benefit of the families are organised by the Assistance cell for the families.

3.1 Organisation of activities for the benefit of the families

- Social or cultural activities;
- Meeting places;
- Cyber cafés at the disposition of the families who do not have an internet connection at home.

3.2 Organisations of activities for the children during the week-ends

- The spouse in the “rear base” can then “relax”.

3.3 Enhance the link with the associative environment

It is important to maintain a link with the world of associations. Indeed, the associations are actors outside the institutional field which may help the personnel and their family.

- *The associations of the Ministry of Defence (ARIA, ANFEM, FCSAD, association of branches etc.):*

These associations continue the action of the BRRCP by organising activities for the benefit of the families.

- *The civilian associations (their addresses can be obtained at the town councils):*
 - school support;
 - cultural, sport associations.

4 SUPPORT TO THE PARENTS AND COUPLE

The family of the military, confronted with the absence of a loved one, experiences a special emotional situation.

Therefore, it is important to inform the families and to help preventing the problems related to the absence of the military as spouse and parent, by organising awareness actions conducted by specialists (child psychiatrists, psychologists, marriage guidance counsellor, specialised associations).

The chief of the Assistance cell for the families, with the Human Environment Officer will previously meet the specialists in order to prepare their intervention by presenting them the specificities of the military profession and of the mission.

These conferences will be organised at unit level or proposed by the social organisations within the framework of the actions funded by the community’s social and cultural actions (ASCC).

They are aimed at enhancing the exchanges and debates as well as helping understand some behaviours without systematically denouncing them as behavioural “disorders”.

Besides, the objective of these conferences is also to prepare the “after”, that is the return of the military, which is a sensible “reaccustoming” period for the couple as well as for the entire family. This phase is all the more important since the quality of what is going to be shared within the family during this privileged period will define the climate of possible future missions.

4.1 “Support to parents” conference

The families have expressed the wish to attend conferences organised by professionals on the following topics:

- How to handle the absence of the father or the mother;
- Explain the anxiety signs of the child;
- Explain the stress, anxiety and depression symptoms;
- Prepare the return and avoid the desynchronisation of the family.

4.2 “Support to couple” conference

These conferences, with an educational objective and animated by a marriage guidance counsellor, will address the following themes:

- Handle the absence of the spouse;
- Handle the “repeated” absences;
- Communicate with the spouse during and after the mission; make a list of all assets used to communicate and analyse their effects (internet, professional phone number, cell phone, letter);
- Be again in couple.

The marriage guidance counsellors may be free lance or be employed in the CCAS, or in centres for the medical protection of children. It is advisable to contact these organisations.

In each town council, marriage and family guidance counsellors are here to listen to the families, to provide advice and information within the framework of the relational, affective, family and couple life.

4.3 Knowing the organisations specialised in psychological support

The absence of the military may induce anxiety, tensions, a feeling of isolation among the family; the support of competent organisations may provide some help in this regard. The Assistance cell for the families will constitute a databank for the families, including the names and addresses of specialised organisations and of professional personnel agreed by the DDASS (social and sanitary directorate):

- *The educational psychological medical centres* (CMPP), comprising child psychiatrists, psychologists and social workers, are present on the entire territory. You can go there with or without appointment.
- *The family arbitration (support of the couple undergoing a crisis)* is ensured by specialists such as psychotherapists, therapists and marriage guidance counsellors (most of the time free lance).
- *Specialised associations* provide their expertise in the support to parents.
 - the School of Parents;
 - Fil Santé Jeunes (health care for young people).

5 PSYCHOLOGICAL SUPPORT AND ACCOMPANIMENT IN CASE OF CRISIS

5.1 Intervention of the Human Environment Officers

The Army has constituted an OEH network who ensure the link between the theatre and the garrison.

Their mission begins before and during the cohesion session during which they envisage and implement all information for the moral, among which the liaisons with the rear base and the CAF.

During the operation, they take into account the whole dimension of quality of life which encompasses all material and social aspects of the life in the theatre as well as the relations with the rear base.

After the operation, they have to inform the command on the encountered difficulties.

5.2 In case of serious crisis:

The commanding officer may ask the Army psychological support and intervention cell (CISPAT) to set up a team of psychologists:

- By message GUERRE EVEN or EVEN GRAVE (“war event” or “serious event”);
- Intervention time: D+1 to D+15 after the event.

An opinion may be asked by phone to a psychologist in the field of mental health:

- During and after the working hours.

5.3 Set up of a crisis cell in case of serious event

The events in the Ivory Coast have unfortunately reminded us of the absolute necessity to anticipate and prepare the setting up and implementation of a crisis cell under the responsibility of the commanding officer, and to plan its action.

The composition of a standard cell is the following:

- The commanding officer and the second in command (steering of actions to be carried out);
- The commander of the BRRCP assisted by the commander of the Assistance cell for the families;
- The social worker;
- The director of the financial and administrative services (contact with the communication directorate in the theatre, transcription of death certificates on the official family record book, recovering of personal effects, loss of property by destruction, relation with the CTAC [paying organisations] etc.);
- The director of human resources (relief of personnel, statutory positions of the wounded);
- The chancellor (messages in case of serious event, recovering of death certificates, commendations, decorations etc.);
- The doctor;
- The Human Environment Officer;
- The executive officer assisted by the officer in charge of communication (contacts with the media, answers to condolence or support messages, organisation of visits of authority, ceremonies etc.);
- The president of category;
- The chaplain.

It co-ordinates the support of the families in the broadest sense:

- Moral and psychological support;
- Social accompaniment;

French Army – Family Psychological and Social Support

- Taking into account of medical, administrative and legal situations;
- Support of the wounded (status, payment, career path, possibility of redeployment);
- Support of the widows and parents regarding the organisation of the funerals;
- Handing over of the personal effects (official delegation);
- Organisation of the travels and accommodation of the family within the framework of visits in hospitals, or participation in a ceremony (see CABAT);
- Relations with the media.

The officer in charge of communication in the cell is in charge of handling the relations with the media while preserving the privacy and tranquillity of the families.

The handling of the dead in operations and the welcoming of the families may be defined in the framework of the organisation of a national homage ceremony in Paris. In such a case, the cell set up by the unit would be in permanent liaison with the crisis cell possibly set up in Paris, under the authority of the Military Governor of Paris (GMP), who is responsible for the co-ordination of all the carried out actions.

Le soutien psychosocial des familles dans l'armée de terre française

LCL G. BOUILLAUD

Etat-Major de l'armée de Terre
Bureau condition du personnel
14 rue Saint-Dominique
00453 Armées
FRANCE

L'engagement de l'armée de Terre française sur des théâtres d'opérations aux configurations diverses est permanent. Nos formations sont régulièrement projetées et le professionnalisme de nos soldats reconnu.

Mais, il importe aussi que leurs proches, confrontés à l'absence d'un être cher, soient soutenus au sein de nos unités et épaulés lorsqu'ils en manifestent le souhait.

Dès 1996, l'armée de Terre française a créé les bureaux recrutement reconversion condition du personnel (BRRCP), acteurs de proximité du soutien aux familles.

Aujourd'hui l'armée de Terre entend avec une volonté affirmée améliorer encore l'efficacité de son dispositif en développant l'aide à la parentalité et au couple. En effet, à l'écoute des attentes exprimées par les familles, elle appuie sa réflexion sur trois enquêtes menées au cours de l'année 2005 :

- les répercussions des missions extérieures sur les familles de militaires (ARIA) ;
- les attentes du personnel de l'armée de Terre en matière de prestations sociales (EMAT/CRH) ;
- l'aide aux familles des militaires en opérations extérieures (EMAT/CRH).

Ce dispositif de soutien s'inscrit dans une démarche de contractualisation entre l'institution, le militaire et ses proches. Il s'agit pour le commandement de définir la nature du soutien apporté et de se donner les moyens de son engagement.

De ce contrat moral et formel naissent une relation de confiance et un esprit de cohésion encore plus solides.

Ainsi, le bureau condition du personnel de l'état-major de l'armée de Terre française mène aujourd'hui une réflexion sur l'organisation de l'accompagnement et du soutien psycho-social des familles de militaires en opérations extérieures et missions de courte durée.

Le soutien psychologique et social proposé aux familles des militaires projetés en opérations extérieures (OPEX) et en missions de courte durée (MCD) participe de la capacité opérationnelle et demeure une priorité de la condition militaire, pleinement assumée par le commandement et relevant de la responsabilité des chefs de corps.

En effet, le militaire doit rejoindre le théâtre d'opérations en sachant que sa famille trouvera, si elle le souhaite, de l'aide auprès de l'institution militaire.

Afin de répondre aux attentes exprimées régulièrement par les familles, l'armée de Terre développe l'aide à la parentalité et au couple qui complète le dispositif existant.

Le soutien susceptible d'être apporté aux familles avant, pendant et après la mission recouvre les domaines suivants :

- le soutien moral (commandement, présidents de catégorie, aumôniers, associations) ;
- l'accompagnement social (assistant de service social) ;
- l'aide administrative (cellule d'aide aux familles des bureaux recrutement reconversion condition du personnel, directeur des ressources humaines, le conseiller aux affaires juridiques) ;
- l'information / la communication aux familles (cellule d'aide aux familles, chef du bureau opérations instruction) ;
- le soutien psychologique, soutien à la parentalité et aux couples (travailleurs sociaux, médecins, officiers environnement humain).

Ainsi, le bureau recrutement reconversion condition du personnel (BRRCP) et sa cellule d'aide aux familles (CAF) deviennent la plaque tournante qui garantit la synergie d'un dispositif de soutien professionnalisé s'appuyant sur la tradition d'entraide et de solidarité de l'armée de Terre.

1 PREPARER LA FAMILLE AU DEPART

1.1 Organisation de réunions d'information sur la mission

Ces réunions sont impératives et ont d'abord pour but de présenter la mission et les conditions de vie sur le théâtre (présentation du lieu, de la mission et de sa durée, du cadre de vie, des rythmes de travail, des possibilités de communication) afin de rassurer les familles et de répondre ainsi à un souhait formulé par les proches dans différentes enquêtes.

Le militaire, lui-même, est un acteur essentiel du dispositif car il transmet des informations à sa famille.

Elles permettent aussi de préparer avec la « base arrière » le soutien administratif de la famille en :

- listant avec elle les documents importants à détenir tels que : livret de famille, passeport, carte d'identité, procurations bancaires, dossier médical (sécurité sociale, mutuelle), polices d'assurance (domicile, véhicule), déclarations fiscales ;
- vérifiant les états de filiation, les numéros de téléphones (fixes et portables), l'adresse du domicile habituel, l'adresse de repli du conjoint, l'adresse courriel ;
- présentant la mission de soutien du conseiller aux affaires juridiques du BRRCP et de tous les acteurs concernés de la base arrière ;
- rappelant qu'il est bon de prévenir les enseignants du départ du militaire afin qu'ils puissent mieux appréhender d'éventuels changements dans le comportement de l'enfant à l'école ;
- diffusant des informations assurancielles par la présentation des contrats apportant une couverture compatible avec les risques d'une mission (assurance décès et invalidité). En effet, il est nécessaire que les militaires mesurent les risques encourus et s'en prémunissent en préservant les intérêts de leur famille, sachant que la prise en charge par l'état (protection médico-sociale) est essentiellement liée au statut du couple.

Départs isolés :

La CAF veillera à ce que le militaire suive le circuit départ en mission (trésorier, DRH, CAF, ASS, CAJ, président de catégorie) et que sa famille soit régulièrement contactée et invitée aux activités festives et

culturelles du régiment pendant toute la mission. De plus, il serait souhaitable de « susciter » une visite de la famille au BRRCF avant le départ du militaire.

1.2 Intervention et rôle de l'assistant de service social (ASS)

- Une liste actualisée du personnel projeté en OPEX ou en MCD est transmise systématiquement à l'ASS et les départs individuels lui sont signalés.

L'ASS prend contact par lettre de mise à disposition au conjoint, aux parents ou toutes autres personnes désignées par le militaire, ou par conversation téléphonique, Internet ou encore lors d'une information collective.

- L'ASS exerce de manière qualifiée des actions sociales individuelles et collectives, en vue d'améliorer, par une approche globale et d'accompagnement social, les conditions de vie des personnes et des familles.

Faisant preuve d'écoute et de disponibilité, il propose également les orientations et les conseils spécifiques à chaque situation. Il travaille en étroite concertation avec les différents acteurs concourant à l'environnement social de la formation, dans le respect du secret professionnel.

L'assistant de service social exerce ses fonctions tant au profit des personnels, qu'à celui de leur famille ; il est donc à la disposition de ces dernières, sous réserve de leur consentement, avant et pendant le séjour du militaire en OPEX, puis lors de son retour.

Il accueille, informe, soutient et accompagne les familles, lors de difficultés sociales, familiales, financières et psychologiques.

Il réalise ou participe à des actions collectives d'information ou de prévention de tout ordre proposées aux familles des militaires.

De par sa formation, l'ASS est l'interlocuteur privilégié du chef de la CAF en matière d'information, d'orientation et d'organisation des actions collectives liées à la parentalité ou au couple.

1.3 Elaborer une documentation adaptée à la garnison et à la mission

La documentation à remettre aux familles synthétise l'ensemble des coordonnées des acteurs ou organismes susceptibles d'intervenir afin de faciliter leur vie courante.

- « Guide familial du soldat envoyé en OPEX » (EMAT/BCP) : ce petit livret d'information doit être adapté par les formations selon leurs spécificités et comprendre les adresses utiles et coordonnées téléphoniques du régiment (ASS et échelon social, aumônier, point de contact privilégié à la CAF, unité du conjoint, officier de permanence, services administratifs, cellule affaires juridiques, service médical, médecin, OEH, président de catégorie, correspondant CNMSS et mutuelle.)

Ce guide qui délivre des informations et des conseils pour organiser la vie familiale durant la mission sera adressé avec une lettre d'accompagnement du chef de corps, au conjoint et, pour le militaire célibataire, à la personne de son choix.

- Mise à disposition d'informations « vie locale »

Une documentation complète est généralement développée dans les journaux municipaux disponibles gratuitement. La CAF disposera de cette documentation à l'attention des familles. Il s'agit de conseils administratifs, juridiques, fiscaux, des coordonnées des organismes concernés, des adresses des structures de garde d'enfants, en horaires normaux et horaires atypiques, ou de celles d'artisans de proximité pour les dépannages.

2 INFORMER ET COMMUNIQUER PENDANT LA MISSION

Des événements récents ont démontré qu'il est primordial de protéger les familles des effets néfastes d'informations diffusées sans recul par les médias.

L'effort de communication avec les familles doit se construire sur la régularité et la réciprocité afin d'une part, de cimenter le lien de confiance entre l'institution militaire et les proches et, d'autre part, de favoriser des échanges dédramatisés, clairs et sereins.

2.1 Créer les conditions d'une communication privilégiée

Les actions suivantes favorisent une communication répondant aux attentes exprimées par les proches des militaires.

- ***Rencontres informatives sur la mission en présence du chef de corps :***

Des séances d'information et de questions – réponses seront organisées pendant le déroulement de la mission pour désamorcer l'inquiétude éventuelle des familles. Elles porteront sur les conditions d'exécution de la mission.

- ***Mise en place d'un « numéro vert » accessible aux familles :***

Activé en cas de crise, après contact préalable et accord de la DiCOD, ce numéro vert permet aux familles d'obtenir rapidement une information vérifiée ou d'être orientées vers le personnel le plus compétent pour apporter son aide.

- ***Mise en place d'un serveur vocal :***

Le serveur vocal diffuse des informations préenregistrées par l'officier environnement humain du théâtre sur le quotidien des militaires et retracent les « petits événements » de la vie courante.

Le sentiment d'éloignement évoqué par les familles s'en trouvera ainsi amoindri.

- ***Diffusion de journaux, de vidéos, de photos, sur un site Internet*** identifié par les familles, dans le respect de la législation du droit à l'image.
- ***Sensibilisation du militaire et de ses proches à l'importance de leurs communications personnelles : internet, conversations téléphoniques, lettres.***

La distance et l'éloignement intensifient le caractère émotionnel des échanges. Aussi, il est important de sensibiliser le militaire et ses proches à l'intérêt de maintenir un climat de communication harmonieux et de ne pas négliger le courrier épistolaire, en complément des moyens de communication modernes.

2.2 Veiller à l'impact sur les familles d'éventuelles informations diffusées par les médias afin de procéder si nécessaire à des correctifs, des réajustements ou des compléments d'informations.

La CAF portera une attention particulière aux communications (télévision, radio et presse écrite) qui concernent la mission et délivrera dès que nécessaire une information vérifiée afin d'éviter que des rumeurs infondées circulent, s'amplifient et engendrent un climat de tension et de méfiance au sein de la communauté militaire.

L'objectif poursuivi est que la famille se tourne en toute confiance vers l'institution militaire pour la qualité et la crédibilité de ses informations.

3 MAINTENIR LE LIEN SOCIAL

Des activités plus particulièrement destinées aux familles sont organisées par la CAF.

3.1 Organisation des activités « familles »

- sorties ludiques ou culturelles ;
- espaces de rencontre ;
- cybercafés dans les foyers pour les familles non connectées à Internet.

3.2 Organisation durant le week-end d'activités plus particulièrement destinées aux enfants

- Un temps de « détente » est ainsi proposé au conjoint en base arrière.

3.3 Favoriser le lien avec le tissu associatif

Il importe de maintenir le lien relationnel avec le monde associatif. En effet, les associations interviennent en marge ou hors du domaine institutionnel pour apporter leur aide aux militaires et à leur famille.

- *Les associations du ministère de la défense (ARIA, ANFEM, FCSAD associations d'armes etc.) :*

Ces associations prolongent l'action des BRRCP en organisant des rencontres et des activités destinées aux familles.

- *Les associations du secteur civil (leurs coordonnées sont disponibles en mairies):*
 - soutien scolaire ;
 - associations culturelles, sportives.

4 SOUTIEN A LA PARENTALITE ET AU COUPLE

La famille du militaire, confrontée à l'éloignement et à l'absence d'un être cher, vit une situation émotionnelle particulière.

Aussi, il importe d'informer les familles et de contribuer à prévenir les problèmes liés à l'absence du militaire en tant que conjoint et parent, en organisant des actions de sensibilisation conduites par des spécialistes (pédopsychiatre, psychologue, conseiller conjugal, associations spécialisées).

Le chef de la CAF, accompagné de l'officier environnement humain (OEH), aura préalablement rencontré les spécialistes afin de préparer leur intervention en leur présentant les spécificités du métier militaire et de la mission.

Ces conférences seront organisées au niveau du corps ou proposées par les comités sociaux dans le cadre des actions financées par les actions sociales communautaires et culturelles (ASCC).

Elles ont pour but de favoriser les échanges et les débats ainsi que d'aider à la compréhension de certains comportements sans les stigmatiser systématiquement comme des « troubles » du comportement.

Par ailleurs, ces conférences ont aussi pour objectif de préparer et d'accompagner « l'après », c'est-à-dire le retour du militaire qui est une période de « réaccordage » sensible pour le couple ainsi que pour la famille. Cette phase est d'autant plus importante que la qualité de ce qui sera partagé en famille, durant ces moments privilégiés, conditionnera le climat d'éventuelles missions ultérieures.

4.1 Conférences « soutien à la parentalité »

Les familles ont exprimé au travers de diverses enquêtes le souhait de bénéficier de conférences tenues par des professionnels traitant des problématiques suivantes :

- gérer l'absence du père ou de la mère ;
- expliquer les manifestations d'inquiétude et leurs symptômes chez l'enfant ;
- expliquer les phénomènes de stress, d'anxiété et de déprime ;
- préparer le retour et éviter la désynchronisation de la famille.

4.2 Conférences « soutien au couple »

Ces conférences, à but pédagogique animées par un conseiller conjugal, évoqueront les thèmes suivants :

- gérer l'absence du conjoint ;
- gérer la « répétition » des absences ;
- communiquer avec le conjoint durant la mission et après la mission ; inventorier tous les moyens utilisés pour communiquer et analyser leurs effets (internet, téléphone professionnel ou portable, lettre) ;
- se retrouver en couple.

Les conseillers conjugaux exercent en profession libérale, mais aussi dans les centres communaux d'action sociale (CCAS) ou à la protection médico-infantile (PMI), organismes vers lesquels il est conseillé de se tourner.

Dans chaque mairie, des conseillers conjugaux et familiaux proposent une écoute, des conseils et des informations dans le cadre de la vie relationnelle, affective, familiale et conjugale.

4.3 Connaître les organismes spécialisés dans le soutien psychologique

L'absence du militaire engendre parfois dans son foyer des inquiétudes, des tensions et un sentiment d'isolement auxquels le soutien d'organismes compétents peut remédier.

La CAF constituera à l'attention des familles une banque de données alimentée par les coordonnées et la documentation d'organismes spécialisés et de professionnels référencés par la direction départementale des affaires sanitaires et sociales (DDASS) :

- **Les centres médico-psycho-pédagogiques** (CMPP), composés de pédopsychiatres, de psychologues et d'assistantes sociales sont présents sur l'ensemble du territoire (organismes gratuits et sectorisés).

Ils reçoivent avec rendez-vous et sans rendez-vous.

- **La médiation familiale (soutien du couple en crise)** est assurée par des spécialistes tels que les psychothérapeutes, thérapeutes et conseillers conjugaux qui exercent le plus souvent en libéral.
- **Des associations spécialisées** apportent leur expertise dans le soutien à la parentalité :
 - L'Ecole des Parents ;
 - Fil Santé Jeunes.

5 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE ET ACCOMPAGNEMENT EN CAS DE CRISE

5.1 Intervention de l'officier environnement humain (OEH)

L'armée de Terre a constitué un réseau d'OEH qui assure la permanence du lien entre le théâtre et la garnison.

La mission de l'OEH commence avant et pendant le camp de cohésion où il prévoit et met en place toutes les informations nécessaires au soutien du moral dont les liaisons avec la base arrière et la CAF.

Pendant l'opération, il prend en compte l'ensemble de la dimension condition du personnel qui recouvre tous les aspects matériels et sociaux de la vie sur le théâtre ainsi que les relations avec la base arrière.

Après l'opération, il appartient à l'OEH du théâtre d'informer le commandement des difficultés rencontrées.

5.2 En situation de crise grave

Le chef de corps peut solliciter la Cellule d'Intervention et de Soutien Psychologique de l'armée de Terre (CISPAT) pour la mise en œuvre d'une équipe composée de psychologues :

- par message GUERRE EVEN ou EVEN GRAVE ;
- Délais d'intervention : de J+1 à J+15 après l'événement.

Un avis dans le domaine de l'hygiène mentale peut être demandé par téléphone :

- Pendant et en dehors des heures de service auprès d'un psychologue.

5.3 Mise sur pied d'une cellule de crise en cas d'événement grave

Les événements de Côte d'Ivoire ont tristement rappelé l'impérieuse nécessité d'anticiper et de préparer la constitution et la mise sur pied d'une cellule de crise sous la responsabilité du chef de corps et de planifier son action.

La cellule-type est composée de la manière suivante :

- Le chef de corps et le commandant en second (pilotage des actions à mener) ;
- le chef du BRRCP assisté du chef de la CAF ;
- l'ASS ;
- le directeur des services administratifs et financiers (contacts avec la DIRCOM du théâtre, transcription des actes de décès sur les livrets des familles, récupération des effets personnels, perte des effets par destruction, relations avec les CTAC etc.) ;
- le directeur des ressources humaines (relève des personnels, position statutaires des blessés) ;
- le chancelier (messages d'évènement grave, récupération des actes de décès, citations, décorations etc.) ;
- du médecin ;
- de l'OEH ;
- de l'officier supérieur adjoint assisté de l'officier communication (contacts médias, réponses aux messages de condoléances ou de soutien, organisation de visites d'autorités, cérémonies etc.) ;

Le soutien psychosocial des familles dans l'armée de terre française

- du président de catégorie ;
- de l'aumônier.

Elle coordonne l'action de prise en charge des familles au sens le plus large :

- soutien psychologique et moral ;
- accompagnement social ;
- prise en compte de situations médico-administratives et juridiques ;
- soutien des blessés (position statutaire, solde, déroulement de carrière, possibilités de reclassement) ;
- soutien des veuves et des parents pour l'organisation des obsèques ;
- remise des effets personnels (délégation officielle) ;
- organisation des déplacements et de l'hébergement des proches dans le cadre de visites dans les hôpitaux, ou de participation à une cérémonie (cf. CABAT) ;
- relations avec les médias.

L'officier communication de la cellule a pour mission de gérer les relations avec les médias en préservant la sphère privée ainsi que la tranquillité des familles.

La prise en charge des décédés en opérations extérieures et l'accueil des familles peuvent être définis dans le cadre de l'organisation d'une cérémonie nationale d'hommage à Paris. Dans ce cas, la cellule mise sur pied par l'unité serait en liaison permanente avec la cellule de crise éventuellement activée à Paris, sous l'autorité du général gouverneur militaire de Paris (GMP), responsable de la coordination de l'ensemble des actions menées.